

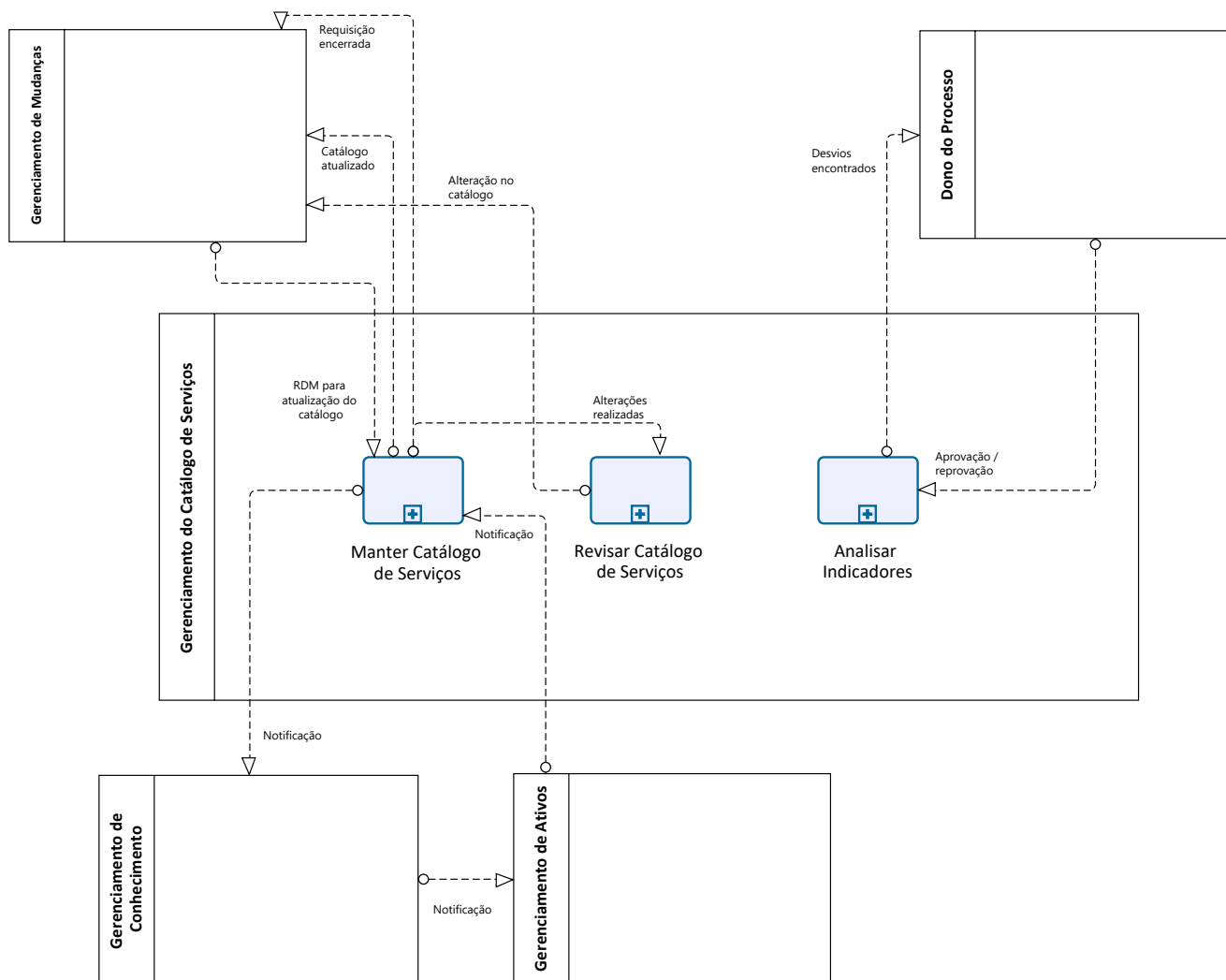
Gerenciamento do Catálogo de Serviços - revisão 2025

Bizagi Modeler

Table of Contents

GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS - REVISÃO 2025	1
BIZAGI MODELER	1
1 DIAGRAMA DE CONTEXTO	3
1.1 GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	5
1.1.1 Process Elements	5
1.1.1.1 <input type="checkbox"/> Manter Catálogo de Serviços	5
1.1.1.2 <input type="checkbox"/> Analisar Indicadores.....	5
1.1.1.3 <input type="checkbox"/> Revisar Catálogo de Serviços	5
2 MANTER CATÁLOGO DE SERVIÇOS	6
2.1 MANTER CATÁLOGO DE SERVIÇOS	7
2.1.1 Process Elements	7
2.1.1.1 <input type="checkbox"/> Avaliar necessidade de atualização do serviço no catálogo, CMDB ou base de conhecimentos	7
2.1.1.2 <input type="checkbox"/> Revisar informações do serviço na RDM	7
2.1.1.3 <input type="checkbox"/> Atualizar serviço no catálogo do Vetor	7
2.1.1.4 <input type="checkbox"/> Atualizar serviço no catálogo do Assyst.....	7
2.1.1.5 <input type="checkbox"/> Notificar as partes interessadas	7
3 ANALISAR INDICADORES	8
3.1 REVISAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	9
3.1.1 Process Elements	9
3.1.1.1 <input type="checkbox"/> Extrair relatório(s) do catálogo	9
3.1.1.2 <input type="checkbox"/> Analisar indicadores	9
3.1.1.3 <input type="checkbox"/> Identificar causas para o não alcance das metas	9
3.1.1.4 <input type="checkbox"/> Propor ações corretivas	9
3.1.1.5 <input type="checkbox"/> Produzir relatório do(s) indicador(es)	9
3.1.1.6 <input type="checkbox"/> Divulgar relatório.....	9
4 REVISAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS	11

1 DIAGRAMA DE CONTEXTO



Version:

1.0

Author:

amandasaito

1.1 GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Description

Conforme definido na Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (Política 15/2017), o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC compreende a elaboração, manutenção e divulgação do Catálogo de Serviços de TIC do Tribunal, garantindo que este seja uma fonte íntegra de informações, fornecendo detalhes de cada serviço fornecido pela área de TIC, ou com seu apoio.

1.1.1 PROCESS ELEMENTS

1.1.1.1 Manter Catálogo de Serviços

Description

O Subprocesso "Manter Catálogo de Serviços" engloba as atividades realizadas para análise das requisições de alterações no Catálogo e as etapas para a atualização e publicação do Catálogo de Serviços do TRT-PR.

1.1.1.2 Analisar Indicadores

Description

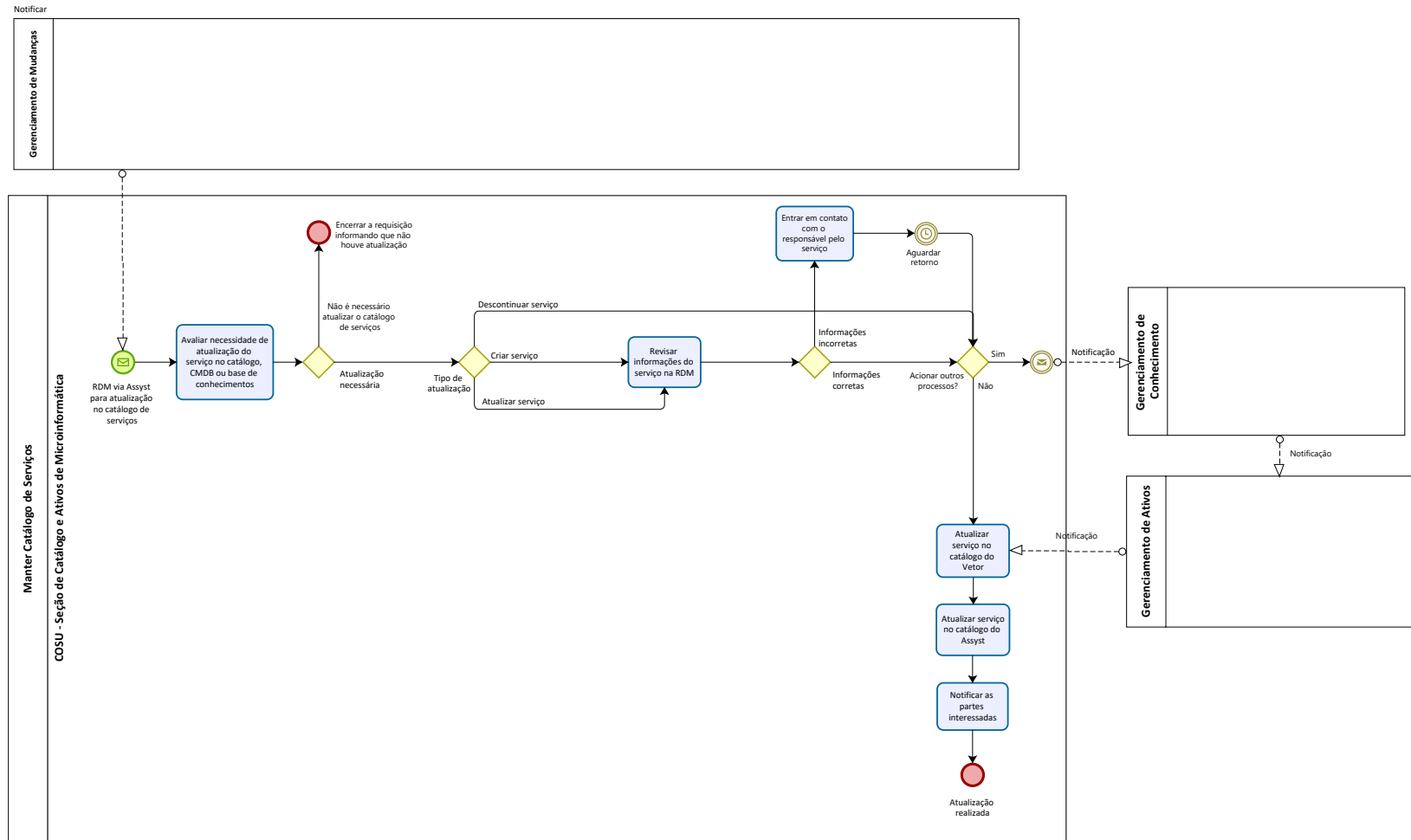
O Subprocesso "Revisar Catálogo de Serviços" abrange as atividades realizadas para analisar as informações e indicadores do Catálogo. Desta análise derivará um Relatório com o resultados levantados.

1.1.1.3 Revisar Catálogo de Serviços

Description

O Subprocesso "Revisar Catálogo de Serviços" abrange as atividades realizadas para analisar as informações e indicadores do Catálogo. Desta análise derivará um Relatório com o resultados levantados.

2 MANTER CATÁLOGO DE SERVIÇOS



Version:

1.0

Author:

amandasaito

2.1 MANTER CATÁLOGO DE SERVIÇOS

2.1.1 PROCESS ELEMENTS

- 2.1.1.1 ☐ Avaliar necessidade de atualização do serviço no catálogo, CMDB ou base de conhecimentos

Description

Avaliar se o objeto da requisição é um serviço. Caso se trate de um produto (item de configuração), a requisição deve ser reprovada e devolvida ao solicitante.

- 2.1.1.2 ☐ Revisar informações do serviço na RDM

Description

Revisar as informações presentes no SAGG em relação ao que foi solicitado na requisição, uma vez que a manutenção do serviço no SAGG é de responsabilidade do responsável pelo serviço. O resultado desta revisão pode envolver o prosseguimento do fluxo ou o retorno da requisição para o solicitante.

- 2.1.1.3 ☐ Atualizar serviço no catálogo do Vetor

Description

Concluídas as etapas envolvendo os processos de Conhecimento e Ativos, é feita a atualização do serviço no Módulo de Produtos e Serviços do SAGG.

- 2.1.1.4 ☐ Atualizar serviço no catálogo do Assyst

Description

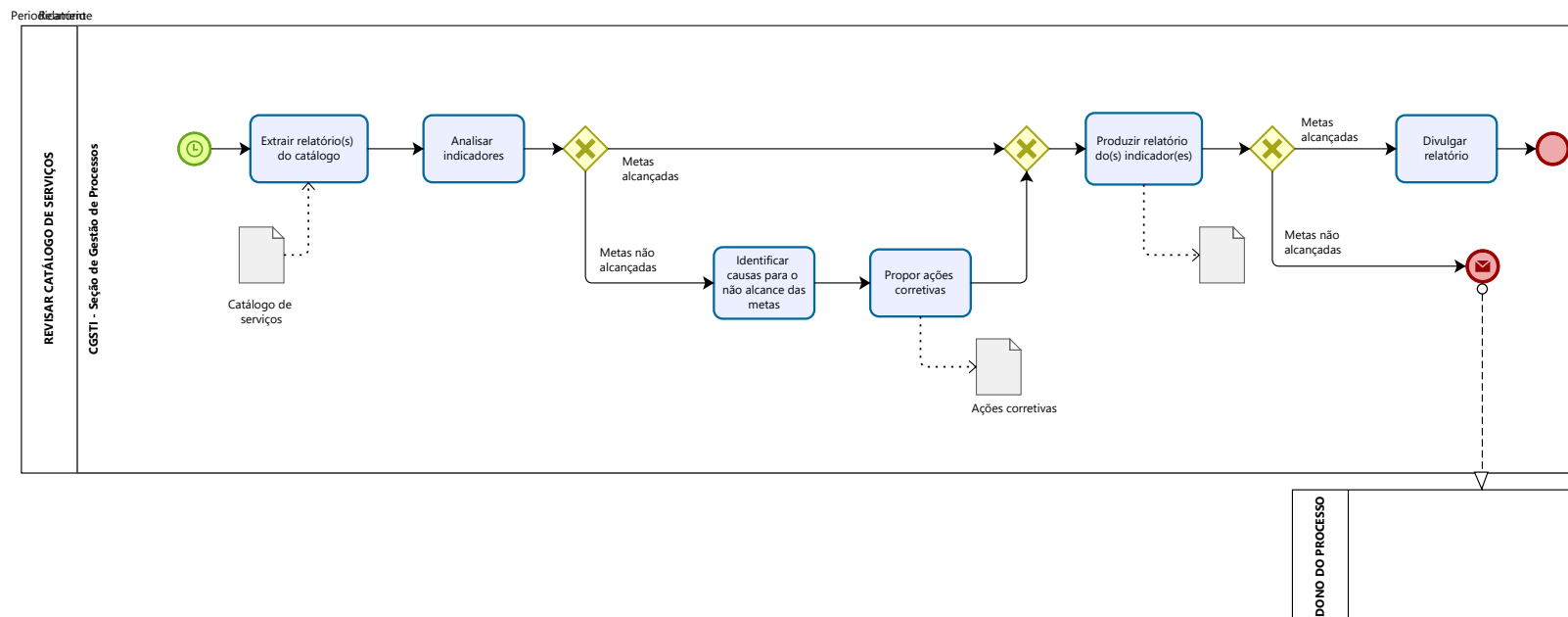
Atualizar o serviço no catálogo do Assyst.

- 2.1.1.5 ☐ Notificar as partes interessadas

Description

Notificar as partes interessadas sobre as atualizações realizadas.

3 ANALISAR INDICADORES



Version:

1.0

Author:

amandasaito

3.1 REVISAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3.1.1 PROCESS ELEMENTS

3.1.1.1 ☐ Extrair relatório(s) do catálogo

Description

Conforme periodicidade planejada para cada indicador, extrair os relatórios necessários para sua avaliação.

3.1.1.2 ☐ Analisar indicadores

Description

Comparar os relatórios com os indicadores definidos para o processo de gerenciamento do catálogo, incluindo análise cruzada com os demais indicadores de gerenciamento de serviço, caso seja necessário.

3.1.1.3 ☐ Identificar causas para o não alcance das metas

Description

Se as metas propostas para os indicadores não forem alcançadas, o gerente de catálogo de serviços deve realizar uma análise para identificação das causas das não conformidades encontradas.

3.1.1.4 ☐ Propor ações corretivas

Description

Com base na análise, o gerente de catálogo de serviços deve propor ações corretivas para eliminar as causas das não conformidades, as quais irão compor o relatório de revisão de análise dos indicadores.

3.1.1.5 ☐ Produzir relatório do(s) indicador(es)

Description

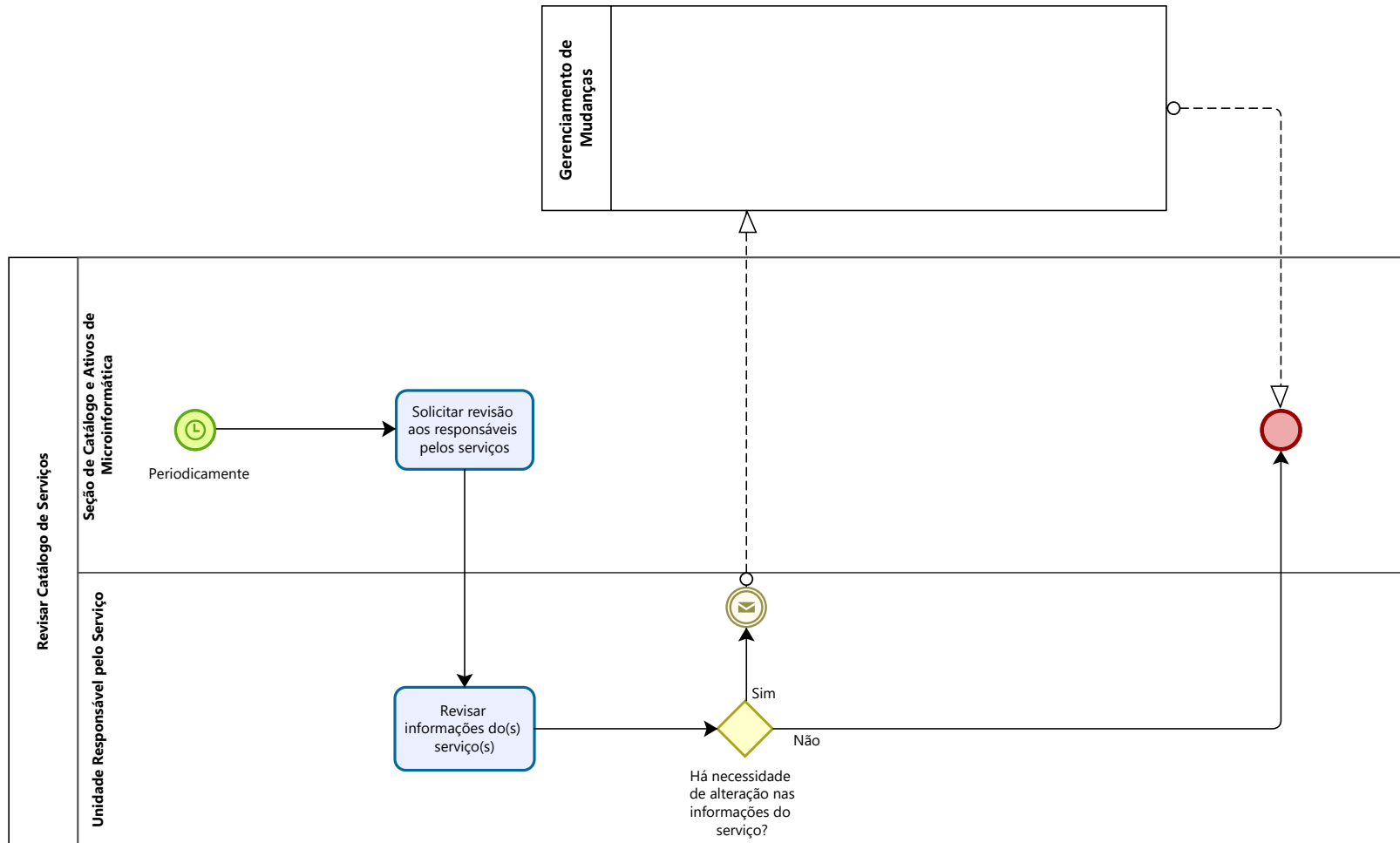
O gerente do catálogo de serviços deve produzir um relatório contendo os resultados da análise do(s) indicador(es). Caso tenham ocorrido desvios nas metas, encaminhá-lo exclusivamente ao dono do processo, para que as ações corretivas propostas sejam devidamente avaliadas.

3.1.1.6 ☐ Divulgar relatório

Description

Divulgar o relatório às partes interessadas.

4 REVISAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS



Version:

1.0

Author:

amandasaito